

**Зв`язок з викладачем:**

**E-mail:** *lepekhyn@ukr.net*

**Сезн ЗНУ повідомлення:** <https://moodle.znu.edu.ua/my/index.php>

**Телефон:** *067-555-37-37*

**Інші засоби зв’язку:** *Viber (067-555-37-37)*

**Кафедра:** [*фінансів, банківської справи та страхування*](https://www.znu.edu.ua/ukr/university/departments/economy/kafedri/kafedra_finansiv_ta_kreditu)*, 5 корпус, ауд. 218).*

**1. Опис навчальної дисципліни**

**Метою** вивчення навчальної дисципліни є оволодіння майбутніми фахівцями знаннями про використання принципів, методів й інструментів управління бізнес-процесами підприємства шляхом їх моделювання, впровадження, аналізу й удосконалення.

Створення нових підходів до утворення і функціонування організацій зумовлюється насамперед формуванням нової парадигми менеджменту, заснованої на реаліях сьогодення. У центрі цього нового світогляду постає людина, її мотиви поведінки, потреби, інтелект. Нова парадигма менеджменту окреслює нові погляди на вирішення таких важливих проблем, як створення сучасних організаційних структур і нових форм підприємств, прийомів поведінки суб’єктів господарювання щодо змінних організації, психологічні аспекти діяльності менеджерів та ін.

Тому основнимизавданнями курсу «Менеджмент бізнес-процесів» є: формування цілісного уявлення про сутність процесного підходу до управління підприємством, його особливості, а також категорійний апарат; оволодіння практичними навичками ідентифікації і моделювання бізнес-процесів підприємства; формування навичок щодо інформаційного супроводження проектів впровадження бізнес-процесів на підприємстві; оволодіння системою знань і практичних навичок щодо вимірювання результатів виконання бізнес-процесів та їх аналізу; ознайомлення с підходами щодо удосконалення бізнес-процесів на підприємстві.

Відповідно до структурно-логічної схеми ОПП «Менеджмент» курс «Менеджмент бізнес-процесів» тематично пов’язаний з дисциплінами «Правові основи організації та функціонування системи фінансово-економічної системи», «Організація та управління майновою та особистою безпекою підприємця», «Стратегічний та інноваційний менеджмент у сфері фінансово-економічної безпеки».

Набуті студентами знання і навички будуть необхідні студентам при використанні інструментів прямого маркетингу для вирішення задач в економіці, написання кваліфікаційної роботи та професійній діяльності.

**Паспорт навчальної дисципліни**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нормативні показники**  | **денна форма здобуття освіти** | **заочна форма здобуття освіти** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** |
| Статус дисципліни | **Обов’язкова** |
| Семестр  | 1-й | 1-й |
| Кількість кредитів ECTS  | **4** |
| Кількість годин  | **120** |
| Лекційні заняття | 2 год. | 2 год. |
| Практичні заняття | 2 год. | 2 год. |
| Самостійна робота | 116 год. | 116 год. |
| Консультації  | *– за розкладом викладачів кафедри* *– в дні практичних занять**– за попередньою домовленістю* |
| Вид підсумкового семестрового контролю:  | **екзамен** |
| Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle) | https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6249 |

**2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Компетентності/****результати навчання** | **Методи навчання**  | **Форми і методи оцінювання** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** |
| Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (ЗК1). Здатність приймати обґрунтовані рішення (ЗК5) | Підготовка та презентація доповіді за результатами самостійної роботи за темами 1, 2 | Опитування,тестування |
| Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію (СК8) | Підготовка та презентація доповіді за результатами самостійної роботи за темою 3 | Опитування,тестування |
| Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах (ПР01) | Підготовка та презентація доповіді за результатами самостійної роботи за темою 4 | Опитування,тестування |
| Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність (ПР06) | Підготовка та презентація доповіді за результатами самостійної роботи за темами 5-6 | Опитування,тестування |

**3. Зміст навчальної дисципліни**

## Змістовий модуль 1. Моделювання і впровадження бізнес-процесів

Передумови і генезис формування функціонального підходу до управління. Особливості функціонального підходу. Еволюція організаційних структур управління. Основні виклики для сучасного бізнесу. Недоліки функціонального управління.

Огляд етапів та підетапів еволюції розвитку організаційних структур: ієрархічного; адаптивного; мережевого. Порівняльна характеристика та принципові відмінності організаційних структур: вертикальних; горизонтальних; мережевих. Види апаратів управління в організаціях: особистий апарат (секретаріат); консультативний апарат; сервісний апарат. Поняття та види повноважень.

Поняття ланцюжка створення цінності. Основні й допоміжні види діяльності. Місце підприємства у ланцюжку створення цінності. Ланцюжок постачання. Модель SCOR.

Поняття бізнес-процесу. Бізнес-процес як об’єкт управління. Складові бізнесу-процесу. Види процесів.

Поняття процесного підходу до управління підприємством. Роль системи бізнес-процесів підприємства в забезпеченні досягнення його цілей. Доцільність впровадження процесного управління на підприємстві. Цілі і завдання управління бізнес-процесами. Цикл управління бізнес-процесами.

## Змістовий модуль 2. Моделювання бізнес-процесів підприємства

Ідентифікація бізнес-процесів підприємства. Способи опису бізнес- процесів. Види й складові моделей. Моделі «as-is» й «to-be». Структурний аналіз і проектування бізнес-процесів. Декомпозиція бізнес-процесів. Блок- схема бізнес-процесу. Карта взаємозв’язків.

Поняття та сутність CASE-технологій. Огляд методологій моделювання бізнес-процесів. Сімейство методологій IDEF. Методологія ARIS. Нотація моделювання бізнес-процесів BPMN. Поняття потоків робіт (Workflow).

Найбільш розповсюджені референтні моделі бізнес-процесів. Джерела інформації про моделі процесів.

## Змістовий модуль 3. Впровадження бізнес-процесів

Підходи до впровадження процесного управління на підприємстві. Організаційна структура управління підприємством за процесного підходу. Планування й організація заходів із впровадження бізнес-процесу. Команда з впровадження процесного управління.

Завдання регламентації бізнес-процесів. Структура регламенту бізнес- процесу. Шаблон регламенту бізнес-процесу.

Зміст і завдання безперервного менеджменту процесів. Етапи безперервного менеджменту процесів.

## Змістовий модуль 4. Аналіз і вдосконалення бізнес-процесів

Критичні фактори успіху. Оцінка стратегічної значущості бізнес- процесів і пріоритетності їх вдосконалювання. Процедура вимірювання бізнес-процесів. Ключові показники діяльності.

Традиційна система управлінського контролю. Роль нематеріальних активів у забезпеченні успішності підприємства. Сутність збалансованої системи показників. Альтернативні підходи до збалансованої оцінки й управління діяльністю підприємства. Архітектура збалансованої системи показників. Етапи впровадження збалансованої системи показників. Переваги і недоліки, основні результати впровадження збалансованої системи показників. Критерії успішності впровадження збалансованої системи показників на підприємстві.

Критерії й показники ефективності бізнес-процесів. Логіка встановлення ключових показників діяльності для вимірювання бізнес- процесів.

## Змістовий модуль 5. Аналіз бізнес-процесів підприємства

Завдання аналізу бізнес-процесів. Джерела інформаційного забезпечення аналізу бізнес-процесів: нормативно-довідкова інформація, планова інформація, фактографічна інформація (облікова інформація, звітна інформація, позаоблікова інформація). Характеристика інформаційного забезпечення аналізу процесу виробництва готової продукції.

Напрямки аналізу процесу постачання матеріальних ресурсів на підприємстві: вивчення строків та умов поставок; аналіз недопостачань за обсягом; аналіз порушення якості та недоліки за номенклатурою; оцінка порядку розрахунку обсягів матеріальних ресурсів за укладеними договорами; оцінка обґрунтованості та ефективності формування портфеля замовлень на матеріальні ресурси; аналіз ритмічності постачань матеріальних ресурсів.

Зміст стратегії матеріально-технічного постачання на підприємстві.

Види стратегій матеріально-технічного постачання.

Напрямки аналізу процесу виробничої діяльності підприємства: аналіз якості планування виробництва на підприємстві та по окремих виробничих підрозділах; аналіз обсягу і динаміки виробництва продукції; оцінка асортименту і структури виробництва продукції; аналіз рівномірності та ритмічності виробництва готової продукції; оцінка якості та браку готової продукції; визначення основних факторів, що впливали на загальні обсяги виробництва протягом останніх років і зокрема у звітному періоді; визначення внутрігосподарських резервів зростання обсягів випуску готової продукції, а також розроблення заходів щодо їх повного та ефективного використання.

Напрямки аналізу процесу реалізації готової продукції підприємства: оцінка рівня виконання плану (прогнозу) та динаміки реалізації готової продукції, асортименту і структури, аналіз рівномірності та ритмічності реалізації готової продукції; аналіз виконання договірних зобов'язань щодо поставок готової продукції (виконання плану поставок за місяць та наростаючим підсумком у цілому по підприємству щодо окремих споживачів та видів продукції, аналіз розміру партій готової продукції, необхідна кількість транспортних засобів, щодо поставок готової продукції); аналіз ринку збуту готової продукції (оцінка структури ринку збуту, місткості та частки); оцінка каналів збуту та мереж розповсюдження готової продукції (оцінка динаміки, структури розповсюдження продукції та каналів збуту, оцінка охоплення ринку збуту); аналіз цінової політики підприємства на товарних ринках (оцінка змісту процедур установлення ціни, рівня цін для визначення обґрунтованості конкретної ціни на продукцію).

Напрямки аналізу процесу розрахунків з покупцями готової продукції підприємства: досліджування складу покупців підприємства; оцінка виконання договірних зобов'язань з постачання готової продукції (визначення меж цінових знижок для прискорення оплати виставлених рахунків); визначення форм розрахунків, які застосовується на підприємстві для розрахунків з покупцями (оцінка доцільності збільшення відпускання продукції в кредит); оцінка структури і динаміки заборгованості покупців за відвантажену продукцію (визначення її питомої ваги у складі всієї дебіторської заборгованості, у складі оборотних активів і у складі всього майна (активів) даного підприємства і динаміки у заборгованості покупців); аналіз ритмічності відвантаження і продажу готової продукції покупцям; прогнозування стану заборгованості покупців готової продукції в межах поточного року.

Методи оптимізації бізнес-процесів: формалізовані універсально- принципові методи; методи засновані на вивченні, аналізі і подальшому копіюванні елементів процесів успішних компаній, що займаються схожими видами діяльності; методи групової роботи. Переваги оптимізації бізнес- процесів підприємства.

## Змістовий модуль 6. Удосконалення бізнес-процесів підприємства

Основні підходи до вдосконалення бізнес-процесів підприємства. Постійне вдосконалення. Принципи якості Демінга. Цикл Шухарта – Демінга. Ключові концепції постійного вдосконалення бізнес-процесів. Концепція кайдзен, її переваги та недоліки. Методика «шість сигм». Сутність і відмінні риси «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.

Характеристика методів «проривного» вдосконалення бізнес-процесів.

Поняття реінжинірингу бізнес-процесів. Ознаки реінжинірингу бізнес- процесів. Основні цілі й методи бізнес-реінжинірингу. Базові принципи реінжинірингу бізнес-процесів. Задачі реінжинірингу бізнес-процесів на підприємстві. Послідовність процедури реінжинірингу. Підходи до проведення реінжинірингу бізнес-процесів. Типові результати, переваги і недоліки реінжинірингу бізнес-процесів.

**4. Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид заняття****/роботи** | **Назва теми*****(Розміщено в СЕЗН ЗНУ)*** | **Кількість****годин** | **Згідно з розкладом** |
| **о/д.ф.** | **з.ф.** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** |
| Лекція 1  | Сутність процесного підходу до управління підприємством | 0,5 | 0,5 | *За розкладом*  |
| Лекція 2  | Моделювання бізнес-процесів підприємства | 0,5 | 0,5 | *За розкладом* |
| Практичне заняття 1 | Сутність процесного підходу до управління підприємством | 0,5 | 0,5 | *За розкладом*  |
| Самостійна робота | Моделювання бізнес-процесів підприємства | 29 | 29 | *За розкладом*  |
| Лекція 3 | Впровадження бізнес-процесів | - | - | *За розкладом*  |
| Практичне заняття 2 | Впровадження бізнес-процесів | 0,5 | 0,5 | *За розкладом*  |
| Самостійна робота | Впровадження бізнес-процесів | 29 | 29 | *За розкладом*  |
| Лекція 4  | Вимірювання бізнес-процесів підприємства | 0,5 | 0,5 | *За розкладом**.* |
| Практичне заняття 3 | Вимірювання бізнес-процесів підприємства | 0,5 | 0,5 | *За розкладом*  |
| Самостійна робота | Вимірювання бізнес-процесів підприємства | 29 | 29 | *За розкладом*  |
| Лекція 5  | Аналіз бізнес-процесів підприємства | 0,5 | 0,5 | *За розкладом*  |
| Лекція 6  | Удосконалення бізнес-процесів підприємства | - | - | *За розкладом*  |
| Практичне заняття 4 | Аналіз бізнес-процесів підприємства | 0,5 | 0,5 | *За розкладом*  |
| Самостійна робота | Удосконалення бізнес-процесів підприємства | 29 | 29 | *За розкладом*  |

***Примітка.*** *У разі розроблених і розміщених в СЕЗН ЗНУ методичних рекомендацій (вказівок) до практичних/семінарських/лабораторних занять, самостійної роботи, перелік питань/завдань можна НЕ подавати.*

**5. Види і зміст контрольних заходів**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид заняття/роботи | Вид контрольного заходу | Зміст контрольного заходу | Критерії оцінюваннята термін виконання\* | Усього балів |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Поточний контроль** |
| Практичне заняття 1 | Письмове опитування | Питання для підготовки:Теоретичні питання за темами 1-2 (Розділ 3 робочої програми)  | Письмове опитування за ЗМ1- ЗМ2 оцінюється максимально в 1 бал  | **1** |
| Практичне завдання: Підготовка доповідей та презентацій за темами 1-3 змістового модуля 1 (Розділ 3 робочої програми) | Вимоги до виконання та оформлення:виконується у вигляді тез доповіді у друкованому вигляді з дотриманням загальних вимог | Презентація доповіді та опитування оцінюється максимально в 9 балів (оцінюється глибина розкриття теми, її актуальність; обґрунтованість відповідей на додаткові запитання)  | **9** |
| Практичне заняття 2 | Письмове опитування | Питання для підготовки:Теоретичні питання за темою 3 (Розділ 3 робочої програми) | Письмове опитування за ЗМ3 оцінюється максимально в 1 бал. Тестування за змістовими модулями 1-3 оцінюється максимально в 10 балів | **11** |
| Практичне завдання:Підготовка доповідей та презентацій за темою 3 змістового модуля 2 (Розділ 3 робочої програми) | Вимоги до виконання та оформлення:виконується у вигляді тез доповіді у друкованому вигляді з дотриманням загальних вимог | Презентація доповіді та опитування оцінюється максимально в 9 балів (оцінюється глибина розкриття теми, її актуальність; обґрунтованість відповідей на додаткові запитання) | **9** |
| Практичне заняття 3 | Письмове опитування | Питання для підготовки:Теоретичні питання за темою 4 (Розділ 3 робочої програми) | Письмове опитування за ЗМ4 оцінюється максимально в 1 бал  | **1** |
| Практичне завдання:Підготовка доповідей та презентацій за темою 4 змістового модуля 3 (Розділ 3 робочої програми) | Вимоги до виконання та оформлення:виконується у вигляді тез доповіді у друкованому вигляді з дотриманням загальних вимог | Презентація доповіді та опитування оцінюється максимально в 9 балів (оцінюється глибина розкриття теми, її актуальність; обґрунтованість відповідей на додаткові запитання) | **9** |
| Практичне заняття 4 | Письмове опитування | Питання для підготовки:Теоретичні питання за темами 5-6 (Розділ 3 робочої програми) | Письмове опитування за ЗМ5- ЗМ6 оцінюється максимально в 1 бал. Тестування за змістовими модулями 4-6 оцінюється максимально в 10 балів | **11** |
| Практичне завдання:Підготовка доповідей та презентацій за темами 5-6 змістового модуля 4 (Розділ 3 робочої програми) | Вимоги до виконання та оформлення:виконується у вигляді тез доповіді у друкованому вигляді з дотриманням загальних вимог | Презентація доповіді та опитування оцінюється максимально в 9 балів (оцінюється глибина розкриття теми, її актуальність; обґрунтованість відповідей на додаткові запитання) | **9** |
| **Усього за поточний контроль** | **8** |  |  | **60** |
| **Підсумковий контроль** |
| **Екзамен** | Теоретичне завдання:два теоретичних питання  | Питання для підготовки: за темами 1-6 (Розділ 3 робочої програми) | **2\*10** |  |
| Практичне завдання:ситуаційні завдання | Розв’язання ситуаційної вправи та обґрунтування висновків за результатами виконаного завдання | **20** |  |
| **Усього за** **підсумковий контроль** |  |  |  | **40** |

***Примітка.*** *Кожний вид навчальної роботи (кожне завдання) має оцінюватися окремо, для кожного виду контрольного заходу мають бути розроблені критерії оцінювання (деталізація критеріїв забезпечить об’єктивне оцінювання здобувачів).*

***У разі розроблених і розміщених в СЕЗН ЗНУ системи накопичення балів і методичних матеріалів з підготовки до поточного та підсумкового контролю (контрольні заходи, їх зміст, критерії оцінювання) стовпчики 3-4 можна НЕ заповнювати. Зазначається: «Розміщено в СЕЗН ЗНУ».***

**Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| За шкалою**ECTS** | **За шкалою університету** | За національною шкалою |
| Екзамен | Залік |
| A | 90 – 100 (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 85 – 89 (дуже добре) | 4 (добре) |
| C | 75 – 84 (добре) |
| D | 70 – 74 (задовільно)  | 3 (задовільно) |
| E | 60 – 69 (достатньо) |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) |

**6. Основні навчальні ресурси**

**Рекомендована література**

1. Василенко О.П., Коваленко Г.О., Поліщук О.О. Менеджмент організацій: навч. посіб. Умань: Вид-во «Сочінський», 2010. 490 с.
2. Вечеров В.Т., Міщенко А.П., Котуранова Т.В. Основи менеджменту: підручник. Дніпропетровський: Свидлер А.Л., 2012. 351 с.
3. Волков В.П., Метеленко Н.Г. Менеджмент і логістика промислового підприємства: навч. посіб. Запоріжжя: Класич. приват. ун-т, 2010. 258 с.
4. Краснова В В. Фінансовий менеджмент: навч. посіб. Донецьк: ДонНУ, 2013. 469 с.
5. Апопій В.В., Олексін І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / за ред. В. В. Апопія. Київ: ВЦ «Академія», 2006. 312 с.
6. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISО 9000 – 2001. Київ: Держстандарт України, 2001. 36 с.
7. Снітко Є.О., Завгородній Є.Є. Основи менеджменту та адміністрування: підручник. Луганськ: ДЗ «ЛНУ ім. Тараса Шевченка», 2010. 279 с.
8. Чухрай Н.І. Оцінювання функціонування ланцюга поставок: сутність та концептуальні підходи. Львів: Національний університет «Львівська політехніка», 2009. 198 с.
9. Davenport Т.Н. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology. Boston: Harvard Business School Press, 1993. 364 p.
10. Deming W.Е. Quality, productivity, and competitive position. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. 373 p.
11. Cooper M.C., Lambert D.M., Pagh J. Supply Chain Management: More Than a New Name for Logistics. The International Journal of Logistics Management. 1997. Vol 8, Iss 1, pp 1–14.
12. Porter M.Е. Competitive Advantages: Creating and Sustaining Superior Performance. New York: Free Press, 1985. 252 р.

**Інформаційні ресурси**

1. Головань О.О. Менеджмент бізнес-процесів на ринку товарів та послуг: навч. посіб. для здобувачів ступеня вищої освіти магістра освітньої програми «Бізнес-адміністрування». Запоріжжя: ЗНУ, 2017. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2017/01/0040000.pdf>.
2. Аналітична оцінка та контроль бізнес-процесів в межах маркетингової стратегії суб'єкта господарювання: монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. Замули І.В. Житомир: Видавець О.О. Євенок, 2016. URL: [http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi51/0039905.pdf.](http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi51/0039905.pdf)
3. OMG. Business Process Modeling Notation (BPMN). Version 1.2: OMG Available Specification. *Object Management Group*. URL: <http://doc.omg.org/formal/09-01-03.pdf>.
4. OMG Unified Modeling Language (OMG UML). Superstructure. V2.1.2: OMG Available Specification. *Object Management Group*. URL: <http://www.omg.org/docs/formal/07-ll-02.pdf>.

**7. Регуляції і політики курсу**

***Примітка.*** *У цьому розділі науково-педагогічний визначає все, що є важливим для нього і здобувачів під час вивчення цієї навчальної дисципліни*.

*Наприклад:*

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

*Відвідування усіх занять є обов’язковим. У який спосіб і у які терміни здійснюється відпрацювання пропущених занять?*

Політика академічної доброчесності

*Які заходи перевірки на плагіат будуть вжиті викладачем? Які санкції будуть застосовані до здобувачів, що вдалися до списування, плагіату чи інших проявів недоброчесної поведінки? Проінформувати та надати приклади, як необхідно оформлювати цитування, посилатися на авторів запозичених фото, ілюстрацій тощо.*

Визнання результатів неформальної/інформальної освіти

*Прописати процедуру врахування результатів, отриманих здобувачем за рахунок неформальної/інформальної освіти*.

**Додаткова інформація**

**ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р.** доступний за адресою: <https://tinyurl.com/yckze4jd>.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід’ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов’язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

**УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ** Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса: v\_banakh@znu.edu.ua

Гаряча лінія: тел.  (061) 227-12-76, факс 227-12-88

 **РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ**

**Наукова бібліотека**: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

**Система ЕЛЕКТРОННого ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** https://moodle.znu.edu.ua

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

**Центр інтенсивного вивчення іноземних мов**: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/

**Центр німецької мови, партнер Гете-інституту**: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim

**Школа Конфуція (вивчення китайської мови)**: http://sites.znu.edu.ua/confucius